

## Capacitação do Enfermeiro no Atendimento a Pacientes com Deficiência Auditiva<sup>1</sup>

TATIANE ARIMUYA FERREGUETTI

Acadêmica de enfermagem / Faculdade Estácio  
do Amazonas, Manaus, AM, Brasil

PEDRIANA JORDÃO BARBOSA

Acadêmica de enfermagem / Faculdade Estácio  
do Amazonas, Manaus, AM, Brasil

KELLY MAYARA SOUSA

Acadêmica de enfermagem / Faculdade Estácio do Amazonas, Manaus, AM, Brasil

MARCOS VINICIUS COSTA FERNANDES

Mestre em Enfermagem e docente do curso de enfermagem  
Faculdade Estácio do Amazonas, Manaus, AM, Brasil

### Abstract

*The training of nursing professionals to provide comprehensive and humanized care to the hearing impaired requires specific knowledge in terms of communication and a differentiated approach according to their unique needs. The objective of this study was to identify what are the difficulties of nursing professionals to provide care to people with hearing impairment, taking into account the specificities of this condition that demand a different approach and communication. It is an integrative literature review, with the search for scientific articles and electronic journals available in the databases VHL (National Health Library), Google Academic and Scielo, published between 2016 and 2019. Following the inclusion criteria, 09 studies selected for discussion. It was possible to infer that several factors contribute for nursing professionals to have difficulty in caring for people with hearing impairment. Multi-causality involves learning needs, related to little or no knowledge and / or mastery of the use of sign language (pounds) and other knowledge necessary for a differentiated approach to care, suggesting that nursing professionals need to stick to the importance of their continuing education. Other*

---

<sup>1</sup> Training nurses in care for patients with hearing disabilities

*factors identified were the absence of public policies that encourage and support this professional preparation, as well as academic curricula that do not meet the requirements of qualified professional training to work with the hearing impaired. It is concluded that it is essential to review health policies, with strategies focused on the most comprehensive preparation of nursing professionals, in addition to improving teaching, within the scope of academic training as a basis for training for qualified nurses.*

**Key-words:** Nurse, training, care, hearing impaired.

### **Resumo**

*A capacitação dos profissionais de enfermagem para o atendimento integral e humanizado aos deficientes auditivos requer conhecimentos específicos, no plano da comunicação e abordagem diferenciada segundo suas necessidades singulares. O objetivo deste trabalho foi identificar quais são as dificuldades dos profissionais de enfermagem para realizarem o atendimento de pessoas com deficiência auditiva, levando em conta as especificidades dessa condição que demandam uma forma de abordagem e comunicação diferenciadas. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, com a busca por artigos científicos e revistas eletrônicas disponíveis nas bases de dados BVS (Biblioteca Nacional em Saúde), Google Acadêmico e Scielo, publicados entre 2016 e 2019. Seguindo os critérios de inclusão, foram selecionados para discussão 09 estudos. Foi possível inferir que diversos fatores contribuem para que os profissionais de enfermagem tenham dificuldade no atendimento às pessoas com deficiência auditiva. A multicausalidade envolve necessidades de aprendizado, relativas ao pouco ou nenhum conhecimento e/ou domínio do uso da língua de sinais (libras) e a outros saberes necessários para uma abordagem diferenciada no atendimento, sugerindo que os profissionais de enfermagem precisam se ater à importância da sua formação continuada. Outros fatores identificados foram a ausência de políticas públicas que incentivem e apoiem essa preparação profissional, bem como currículos acadêmicos que não atendem aos requisitos da capacitação profissional qualificada para trabalhar com os deficientes auditivos. Conclui-se que é imprescindível a revisão das políticas de saúde, com estratégias focadas na preparação mais abrangente dos*

*profissionais de enfermagem, além da melhoria do ensino, no âmbito da formação acadêmica como base à capacitação para o trabalho qualificado dos enfermeiros.*

**Palavras-Chave:** Enfermeiro, capacitação, atendimento, deficientes auditivos.

## **Resumen**

*La preparación de los profesionales de enfermería para la atención integral y humanizada de las personas con discapacidad auditiva requiere de conocimientos específicos, en términos de comunicación y un enfoque diferenciado según sus necesidades particulares. El objetivo de este trabajo fue identificar cuáles son las dificultades de los profesionales de enfermería para brindar cuidados a las personas con hipoacusia, teniendo en cuenta las especificidades de esta condición que demandan un abordaje y comunicación diferente. Se trata de una revisión de literatura integradora, con la búsqueda de artículos científicos y revistas electrónicas disponibles en las bases de datos BVS (Biblioteca Nacional de Salud), Google Académico y Scielo, publicadas entre 2016 y 2019. Siguiendo los criterios de inclusión, 09 estudios seleccionados para discusión. Se pudo inferir que varios factores contribuyen a que los profesionales de enfermería tengan dificultades para atender a las personas con discapacidad auditiva. La multicausalidad implica necesidades de aprendizaje, relacionadas con poco o ningún conocimiento y/o dominio del uso del lenguaje de señas (libras) y otros conocimientos necesarios para un enfoque diferenciado de la atención, lo que sugiere que los profesionales de enfermería deben ceñirse a la importancia de su educación continua. Otros factores identificados fueron la ausencia de políticas públicas que incentiven y apoyen esta preparación profesional, así como currículos académicos que no cumplan con los requisitos de formación profesional calificada para trabajar con personas con discapacidad auditiva. Se concluye que es fundamental revisar las políticas de salud, con estrategias enfocadas en la preparación más integral de los profesionales de enfermería, además de mejorar la docencia, en el ámbito de la formación académica como base para la labor calificada de enfermeras.*

**Palabras clave:** Enfermero, formación, atención, discapacidad auditiva.

## 1. INTRODUÇÃO

A falta de conhecimentos por parte dos profissionais de enfermagem gera atendimento deficitário, prejudicando a qualidade e integralidade dos serviços, afetando também o relacionamento interpessoal entre enfermeiro e paciente. O atendimento humanizado depende de um processo de trabalho que não implique na violação do princípio ético de confidencialidade entre o enfermeiro e o paciente. Deve-se levar em conta também que a comunidade surda têm pouco conhecimento sobre o processo saúde-doença, e isso se soma ao fato de que as principais barreiras são o acesso aos serviços públicos de saúde são os obstáculos de comunicação. Isso é agravado quando os profissionais da saúde não estão preparados para atender pacientes surdos. Em sentido contrário, quando estão capacitados para se expressar e compreender o que eles manifestam, torna-se possível um bom relacionamento interpessoal, o que gera a confiança necessária entre o paciente e o enfermeiro. Para tanto, a comunicação adequada é fundamental à construção desse vínculo, contribuindo para a adequada resolução do problema de forma eficaz, sempre mantendo a postura ética (SOUZA et al., 2017).

No âmbito da assistência da saúde em pacientes portadores de deficiência auditiva toda a comunicação verbal e não-verbal deve ser benéfica, efetiva e terapêutica. Entende-se como comunicação terapêutica a habilidade do profissional de enfermagem em empregar o seu conhecimento sobre a comunicação para ajudar o paciente a enfrentar seus problemas, auxiliando a aceitação da sua deficiência auditiva, contribuindo para superar os seus temores e bloqueios no processo de atendimento, estabelecendo as condições para uma atenção humanizada (CUNHA; PEREIRA; OLIVEIRA, 2019).

No relacionamento interpessoal a comunicação é fundamental para o ser humano e o atendimento a esses pacientes não poderia ser diferente. A enfermagem é uma ferramenta primordial para a realização do cuidado, seja esse físico, emocional e psíquico. Por conta disso, a comunicação é essencial e sem ela todo o trabalho fica comprometido. No Brasil, estima-se que existem mais de 300.000

peças com deficiência auditiva, sendo que 61.1% possuem ensino fundamental incompleto. Esses dados sugerem a importância da atenção e orientação em saúde, a partir de um atendimento diferenciado segundo as suas especificidades. Deve-se considerar que o deficiente auditivo busca compreender e interagir com o mundo visualmente, de forma que o profissional de enfermagem precisa estar preparado para uma outra forma de interação e comunicação, que não aquela usual no seu cotidiano de trabalho. A sua abordagem deve ser direcionada para uma comunicação que lhe permita compreender e conhecer melhor esse paciente, possibilitando a troca de informações e a melhoria na assistência do ponto de vista da qualidade do atendimento (MARQUETE; COSTA; TESTON, 2018).

O trabalho qualificado do enfermeiro, nesse contexto, depende de uma comunicação eficaz, que é aquela que permite desenvolver um relacionamento interpessoal baseado na fluência da troca de informação. Paciente e profissional precisam de clareza no diálogo, para que o atendimento seja eficaz e, portanto, com a qualidade esperada. Nesse contexto, o deficiente auditivo precisa que as suas necessidades sejam devidamente atendidas e respondidas (LESSA, ANDRADE, 2016).

O objetivo deste estudo é identificar quais são as dificuldades que os profissionais de enfermagem encontram para realizar o atendimento de pessoas com deficiência auditiva, levando em conta as especificidades dessa condição que demandam uma forma de abordagem e comunicação diferenciadas.

## **2. METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo do tipo revisão integrativa da literatura, realizada a partir de artigos que tratam da capacitação do enfermeiro no atendimento a pacientes com deficiência auditiva nas unidades de saúde. A pesquisa fundamentou-se em trabalhos publicados nos últimos 4 anos (2016 a 2019). Este tipo de revisão contém 6 fases (SOUZA et al., 2019).

**1ª Fase:** Elaboração da pergunta norteadora - A partir de uma leitura prévia da literatura, foi definida a seguinte pergunta norteadora: Quais as dificuldades encontradas pelos profissionais de enfermagem no atendimento aos deficientes auditivos?

**2ª Fase:** Busca ou amostragem na literatura - foram utilizadas as seguintes bases de dados: Google Acadêmico, SciELO e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Utilizou-se os seguintes descritores: surdez, enfermagem, pessoas com deficiência auditiva, comunicação e assistência de enfermagem. Os critérios de exclusão foram: 1) teses, dissertações, comunicações em congresso, livros e referências de trabalho; 2) artigos em outros idiomas que não o português; 3) outros títulos de periódicos; 4) demais termos ou tópicos apresentados nas buscas nas bases de dados; 5) artigos que não respondiam à pergunta da revisão; 6) textos incompletos.

**3ª Fase:** Coleta de dados – Foi realizada a partir de critérios e elementos que definiram a seleção dos materiais e dos conteúdos que serviram para o embasamento teórico e o trabalho de discussão que fundamentou esta pesquisa: Base de dados, Revista, Título, Autores, Objetivo, Parâmetros, Metodologia, Ano.

**4ª Fase:** Análise crítica dos estudos incluídos – nesta fase, os estudos selecionados foram submetidos a um processo analítico, visando verificar a adequabilidade ao propósito desta pesquisa e contribuição para o alcance desse objetivo.

**5ª Fase:** Discussão dos resultados – os dados foram interpretados, considerando os achados e conclusões de estudos já publicados com a apresentação e confronto do entendimento sobre esse conhecimento produzido.

**Quadro 1 – Fontes utilizadas para a elaboração da revisão integrativa: base de dados, artigos selecionados, autores, publicação e objetivos dos artigos.**

Procedência	Título do artigo	Autores	Periódico (v., n, pág., ano)	Objetivos
BVS	As dificuldades dos profissionais de Enfermagem da atenção básica em prestar atendimento à pessoa com deficiência (PCD) auditiva e/ou fala	FERREIRA, Y. C. de S.	Revista Científica do Instituto Ideia, n. 1, ano 8, p. 233-50, 2019	Identificar as dificuldades dos profissionais de enfermagem de prestar atendimento à pessoa com deficiência (PCD) auditiva e/ou fala numa Unidade Básica de Saúde (UBS)
Google Acadêmico	Comunicação do profissional de enfermagem com o deficiente auditivo	OLIVEIRA, E. C. P. D.; ANDRADE, E. G. D. S.	Rev. Cient. Sena Aires, v. 5, n. 1, p. 30-8, Jul. Dez. 2016	Avaliar a postura do profissional enfermeiro frente ao atendimento ao paciente portador de deficiência auditiva na linguagem de Libras
BVS	Principais dificuldades e obstáculos enfrentados pela comunidade surda no acesso à saúde: uma revisão integrativa de literatura	SOUZA, M. F. N. ARAÚJO, A. M. B. SANDES, L. F. F. FREITAS, D. A. SOARES, W. D.	Rev. CEFAC, v. 19, n. 3, p. 395-405, Maio-Jun. 2017.	Conhecer as dificuldades enfrentadas pelos deficientes auditivos quando buscam atendimento nos serviços de saúde.

Tatiane Arimuya Ferregueti, Pedriana Jordão Barbosa, Kelly Mayara Sousa, Marcos Vinicius Costa Fernandes- **Capacitação do Enfermeiro no Atendimento a Pacientes com Deficiência Auditiva**

		VIANNA, R. S. de M. SOUSA, A. A. D.		
Scielo	Acolhimento e atendimento a pessoas com deficiência na Atenção Básica: Análise das dificuldades apontadas pelos profissionais de saúde	SILVA J. da CAMBOIM, F. E. NUNES, E. M. LIMA, A. K. B. da S.	Temas em Saúde, v. 17, n. 3, p. 293-309, Out. 2017.	Analisar os desafios que os profissionais de saúde enfrentam no atendimento aos deficientes auditivos que buscam os serviços da Unidade da Saúde da Família, descrever os conhecimentos que eles possuem para esse trabalho e a forma como o atendimento é realizado.
BVS	Enfermagem e os cuidados com pacientes surdos no âmbito hospitalar	CUNHA R.P.S., PEREIRA, M. C. OLIVEIRA, L. M. C.	Revista de Divulgação Científica Sena Aires, v. 8, n. 3, p. 367-77, Jul. Set. 2019.	Identificar as dificuldades de comunicação dos profissionais de enfermagem na assistência aos pacientes com deficiência auditiva e apontar as estratégias que podem melhorar o processo comunicativo no atendimento.
Scielo	Comunicação com deficientes auditivos na ótica de profissionais de saúde	MARQUETE, F. COSTA R.	Revista Baiana de Enfermagem, 32:e24055, 2018.	Descrever o conhecimento e a capacitação dos profissionais de saúde no âmbito da comunicação durante o atendimento de pacientes com deficiência auditiva.
BVS	Libras e o atendimento ao cliente surdo no âmbito da saúde	LESSA R. T. C., ANDRADE E. G. S.	Revista Científica Sena Aires, v. 5., n. 2, p. 95-104, Jul. Dez. 2016	Analisar, com base nos relatos de pacientes com deficiência auditiva, o seu atendimento pelos profissionais de saúde e o modo como utilizam a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) nesse processo de trabalho.
Google Acadêmico	Dificuldades de profissionais na atenção à saúde da pessoa com surdez severa	FRANÇA, E. G. D.; PONTES, M. A.; COSTA, G. M. C.; FRANÇA, I. S. D.	Ciencia y Enfermaria, v. 22, n. 3, p. 107-16, Set. 2016	Apresentar e investigar as dificuldades do enfermeiro na realização de consultas com pacientes com deficiência auditiva severa
Google Acadêmico	Formação de profissionais da saúde e acessibilidade do surdo ao atendimento em saúde: Projeto "Comunica"	ROCHA, C. A. D. S.; CARVALHO S. A. D. S. ROBERTO, A. C. F. OLIVEIRA, E. M. P. MELO, I. M. GUERRA, L. B.	Interfaces, Revista de Extensão da UFMG, v. 5, n. 1, p. 112-128, Jan. Jun. 2017.	Descrever estratégias adequadas ao atendimento de pacientes com deficiência auditiva e o impacto de um programa de preparação dos acadêmicos como futuros profissionais de saúde para uma comunicação qualificada com essa clientela.

**Quadro 2 – Recursos informacionais consultados, estratégias de busca, referências recuperadas e selecionadas.**

Bases de dados	Estratégias de busca Palavras-chave DECS	Total de referências encontradas (Artigos)	Incluídas	Excluídas
BVS	Pessoas com Deficiência Auditiva; Acesso aos serviços de Saúde; Linguagem de Sinais; Relação enfermeiro-paciente	3	3	0
Scielo	Surdez; Comunicação; Assistência; Enfermagem	3	2	1
Google Acadêmico	Comunicação; Perda Auditiva; Pessoal de Saúde Deficiência Auditiva; Linguagem de Sinais Saúde	10	5	5

**Quadro 3 – Referências excluídas e motivos da exclusão dos artigos encontrados.**

N	Referências	Motivos
1	BRITTO, F. D. R.; SAMPEREZ, M. M. F. Communication difficulties and strategies used by the nurses and their team in caring for the hearing impaired Einstein, v.8, n.1, Jan./Mar. 2010.	Artigo publicado em inglês
2	COSTA, A. A.; VOGT, S. E.; RUAS, E. F. G. et al. Acolher e escutar o silêncio: o cuidado de enfermagem sob a ótica da mulher surda durante a gestação, parto e puerpério. Revista da Fundação Care Online, v. 10, n.1, p. 123-19, Jan. Mar. 2018.	Não respondia a pergunta da revisão
3	VILLEGAS, E. C. et al. <i>Effective techniques for health care for visually impaired patients. International Journal of Development Research</i> , v.9, n. 8, p. 29330-2933, 2016.	Artigo publicado em inglês
4	SOBRAL, J. P. C. P. Formação para atuar na atenção básica: percepção de discentes de enfermagem”. 2018. 136 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem e Farmácia, Programa de Pós Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Alagoas, Maceió, 2018.	Dissertação Não respondia a pergunta da revisão
5	PEREIRA, P. E.; CALDAS, A. S.; CABRAL, A. K. Inclusão profissional de pessoas com deficiência física em um serviço de saúde do Estado de Pernambuco”. Revista de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo, v. 27, n. 2, p. 146-155, 2016.	Não respondia a pergunta da revisão
6	NÓBREGA, J. D. et al. <i>Deafness and health care: challenges to the implementation of the care network for the disable</i> . Revista Brasileira de Promoção da Saúde, v. 30, n. 3, p. 1-10, Jul./Set. 201	Artigo publicado em inglês

**Quadro 4 – Autores, ano de publicação, país de origem do primeiro autor, área de conhecimento dos autores e conclusões**

Autores	Ano de publicação	País de origem do 1º autor	Área de conhecimento	Síntese das Conclusões
FERREIRA, Y. C. de S.	2019	Brasil	Enfermagem	Num grupo de 15 enfermeiros entrevistados, todos afirmaram ter grande dificuldade para atender pacientes com deficiência auditiva e/ou fala. Apesar da legislação prever a presença de profissionais capacitados na rede pública de saúde, na prática isso não ocorre. Faltam profissionais preparados no uso da Libras para auxiliar o atendimento ambulatorial. A qualificação deve ser incentivada, assim como a criação de políticas públicas que trabalhem essa deficiência no atendimento em saúde.
SOUZA, M. F. N. ARAÚJO, A. M. B. SANDES, L. F. F. FREITAS, D. A. SOARES, W. D. VIANNA, R. S. de M. SOUSA, A. A. D. de	2017	Brasil	Enfermagem	A barreira linguística é a principal dificuldade que a comunidade surda encontra no acesso aos serviços de saúde. Profissionais sem treinamento adequado, falta de intérpretes e serviços não adaptados às necessidades do atendimento diferenciado, bem como a falta de campanhas e orientações preventivas, com a divulgação de informações de educação em saúde direcionadas aos surdos, impedem o alcance da integralidade e humanização do atendimento.
CUNHA R. P. S. PEREIRA M. C. OLIVEIRA, M. L. C. de.	2019	Brasil	Enfermagem	Dentre os fatores que contribuem para as dificuldades de atendimento aos deficientes auditivos nos serviços de saúde estão o pouco conhecimento dos profissionais de enfermagem sobre Língua Brasileira de Sinais – Libras e a insuficiência de conhecimentos oferecidos durante a formação acadêmica. A falta de profissionais capacitados prejudica a qualidade a integralidade da assistência.
MARQUETE F. COSTA, M. A. R. TESTON, E. F.	2018	Brasil	Enfermagem	Os profissionais de enfermagem encontram uma barreira de comunicação com os deficientes auditivos por não saberem comunicar-se em Libras. É necessário um processo permanente em educação para prepara-los para responder às especificidades do atendimento nesse caso, bem como o desenvolvimento de estratégias para incentivar a busca de conhecimentos e formação para o trato diferenciado dos pacientes com esse tipo de deficiência.

LESSA R. T. C., ANDRADE E. G. S.	2016	Brasil	Enfermagem e pedagogia	Num grupo de 30 deficientes auditivos entrevistados, 73% afirmaram que nunca foram atendidos por profissionais que soubessem a língua de sinais, o que sugere a precariedade dos serviços de saúde no que se refere à capacidade de realizar o atendimento integral a essas pessoas.
SILVA J. da CAMBOIM, F. E. NUNES, E. M. LIMA, A. K. B. da S.	2017	Brasil	Enfermagem	Mais da metade dos profissionais de saúde na pesquisa revelou ter dificuldades para explicar procedimentos aos pacientes com deficiência auditiva. A formação acadêmica é insuficiente e precisa ser revista. A acessibilidade aos serviços de saúde depende da melhoria da capacidade de comunicação e do preparo dos profissionais para realiza-la segundo as possibilidades e necessidades dos deficientes auditivos.
FRANÇA, E. G. D.; PONTES, M. A.; COSTA, G. M. C.; FRANÇA, I. S. X. D.	2016	Brasil	Enfermagem	Os enfermeiros não estão preparados para o uso da língua de sinais, com o risco de vieses interpretativos com relação ao que o paciente com deficiência auditiva quer manifestar. Uma intervenção necessária faz-se no plano da capacitação, bem como da diversificação das formas de comunicação que facilitem a interação e a compreensão da dinâmica das demandas específicas dos deficientes auditivos para promover vínculos essenciais à assistência qualificadas.
ROCHA, C. A. D. S.; CARVALHO S. A. D. S. ROBERTO, A. C. F. OLIVEIRA, E. M. P. MELO, I. M. GUERRA, L. B.	2017	Brasil	Medicina	Os cursos de formação dos profissionais da saúde precisam rever seus currículos, para que os acadêmicos sejam melhor preparados para atender o paciente com deficiência auditiva; uma alternativa pode ser a oferta de cursos gratuitos de Libras aos graduandos suprimindo a deficiência curricular de formação no que se refere ao preparo para o atendimento dos surdos.
OLIVEIRA, E. C. P. de ANDRADE, E. G. D. S.	2016	Brasil	Enfermagem	Os profissionais de enfermagem possuem poucos conhecimentos sobre a linguagem de sinais (LIBRAS) prejudicando a capacidade de compreensão e resposta eficaz às demandas do paciente; o domínio dessa forma de comunicação é necessário para um atendimento de qualidade e mais humanizado aos deficientes auditivos.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na primeira etapa deste estudo, foram encontrados 439 artigos, os quais se referiam à assistência de enfermagem e deficientes auditivos.

Depois de uma leitura criteriosa dos títulos dos artigos selecionados de acordo com a temática abordada na pesquisa, foram selecionados 98 artigos. Uma leitura posterior dos resumos permitiu selecionar somente 26 estudos para serem incluídos na leitura crítica e integral. Ao final, restaram 09 estudos que atenderam a todos os critérios de inclusão. Verificou-se que, o maior número de artigos foi encontrado na base de dados BVS, seguido pelo Google Acadêmico.

Existe um amplo consenso na literatura que os deficientes auditivos têm dificuldade em obter acesso aos serviços de saúde. O que se constata é que a estrutura desses serviços não está organizada para realizar um atendimento diferenciado, como requer a sua condição física peculiar. Como consequência, propósitos centrais dos serviços de saúde, como a integralidade do atendimento e a humanização não se efetivam no cotidiano das unidades de atendimento, o que se reflete na má qualidade dos serviços (LESSA; ANDRADE, 2016; OLIVEIRA; ANDRADE, 2016).

A qualidade e a integralidade do atendimento, relacionadas à capacidade de compreender e interpretar aquilo que o deficiente auditivo quer expressar, dependem dessa qualificação dos profissionais de enfermagem, e se reflete na forma como ele é capaz de adaptar a sua intervenção às condições e situações do quadro de saúde desse paciente, com base naquilo que ele consegue compreender no decorrer da comunicação enquanto parte essencial do seu processo de trabalho. A humanização do atendimento envolve essa capacidade de compreender e ser compreendido, porém a falta de preparo dos profissionais impossibilita que isso seja alcançado em prejuízo dos pacientes e de seu próprio trabalho (FERREIRA, 2019; SOUZA et al., 2017).

A falta de políticas públicas que sejam direcionadas ao atendimento dos deficientes em geral, e dos deficientes auditivos em particular, aparece como uma questão crucial (FERREIRA, 2019). É justamente a partir de diretrizes gerais orientadas para esse público específico, que se pode definir de que forma os serviços devem ser organizados e como os profissionais devem atuar para responder às demandas específicas desse grupo, definindo-se novas estratégias e melhores linhas de ação.

Ressalta-se a existência de uma legislação prevendo o atendimento diferenciado e compatível com as necessidades das pessoas com deficiência auditiva (Decreto nº 9.656/2018); além disso, o

Código de Ética do Profissional Enfermeiro, no artigo 6º, estabelece que o enfermeiro tem o direito de aprimorar sua capacitação e conhecimentos essenciais à sua prática profissional (FERREIRA, 2019). Nesses termos, o preparo desses profissionais, além de ser uma opção, é uma necessidade que precisa ser pensada em nível institucional, sendo obrigação da gestão pública dos serviços de saúde oferecer os meios, recursos ou incentivos para facilitar o acesso à qualificação requerida para o trabalho com as necessidades singulares dos deficientes auditivos.

A capacitação dos profissionais de saúde para o atendimento aos deficientes auditivos é essencialmente a aprendizagem da língua de sinais (Libras), o instrumento de comunicação que lhes permite expressar-se plenamente, tendo sido reconhecido pela legislação nacional, que inclusive prevê a existência de intérpretes em todos os órgãos públicos, incluindo, portanto, aqueles que integram a rede de serviços de saúde. A realidade, todavia, como evidenciam as diferentes pesquisas (FERREIRA, 2019; SOUZA et al., 2017; LESSA; ANDRADE, 2016; FRANÇA et al., 2016; OLIVEIRA; ANDRADE, 2016), é de serviços prestados por profissionais que em sua maioria não têm o devido conhecimento nem o domínio do uso da língua de sinais para o atendimento qualificado.

Nesse cenário, os indicadores remetem à discrepância entre as propostas das políticas de saúde no âmbito da oferta de uma atenção integral e humanizada, e a necessidade de qualificar e treinar os profissionais para uma assistência mais efetiva e compatível com as necessidades dos deficientes auditivos (LESSA; ANDRADE, 2016). Em concordância com esses autores, outros estudos também colocam em evidência como principal deficiência dos serviços de saúde no atendimento aos deficientes auditivos, o pouco ou nenhum conhecimento dos profissionais de enfermagem no que diz respeito à capacidade de se comunicar com os pacientes por meio da língua de sinais (CUNHA; PEREIRA e OLIVEIRA, 2019; MARQUETE; COSTA e TESTON, 2018; SILVA et al., 2017; OLIVEIRA e ANDRADE, 2016; FRANÇA et al., 2016).

A legislação não especifica que todos os profissionais devem estar preparados e aptos a utilizar a língua de sinais, o que por um lado pode ser visto como um estímulo para que grande parte deles não se interesse em aprender esse instrumento essencial de comunicação com

os deficientes físicos. De outra parte, a lei (Decreto nº 9.656/2018) prevê que os órgãos públicos (incluindo-se aqui os da saúde) devem ter intérpretes que tenham domínio dessa linguagem. Todavia, a literatura mostra que faltam intérpretes qualificados, um problema apontado pelos profissionais de saúde, eles próprios sem o devido preparo para utilizar a Libras no cotidiano (FERREIRA, 2019; SOUZA et al., 2017).

Além da presença de intérpretes, todavia, o que aparece como igualmente importante é uma generalização do conhecimento sobre a língua de sinais e a formação mais abrangente e qualificada de todos os profissionais da rede de serviços de saúde, considerando que se trata tanto de uma constatação e uma demanda dos pacientes com deficiência, como também algo reconhecido pelos próprios profissionais da saúde que, na linha de frente, relatam grande dificuldade em compreender e se comunicar adequadamente com essa clientela (FERREIRA, 2019; SILVA et al., 2017; LESSA e ANDRADE, 2016; OLIVEIRA e ANDRADE, 2016).

Se a disposição e o interesse desses profissionais em buscar novos conhecimentos e aprimorar-se para melhorar a qualidade do trabalho é um aspecto a ser considerado, também se constata que eles não contam com a atenção e o apoio devido por parte das instituições onde trabalham, no que se ao incentivo à melhoria da própria formação (FERREIRA, 2018), bem como à oferta de cursos de capacitação e de uma política de educação permanente que esteja focada nessa necessidade de aprendizagem e formação como condição para ampliar o alcance e efetividade do atendimento diferenciado aos deficientes auditivos (MARQUETE; COSTA; TESTON, 2018).

Por sua vez, a comunidade surda coloca em evidência, além da dificuldade de ser compreendida pelos profissionais da saúde, a escassez de informações e conhecimentos que lhe permita conhecer melhor a estrutura e possibilidades de atendimento, como as boas práticas ou condutas para a sua qualidade de vida, o que sugere a necessidade de uma política diferenciada de educação em saúde e de orientação para assegurar aos deficientes auditivos melhores condições de acesso à rede de serviços (SOUZA et al., 2017). A educação permanente deve ser priorizada como estratégia de capacitação que permita aos profissionais da saúde superar suas limitações no que se refere ao conhecimento e domínio da língua de sinais e melhores

abordagens no trato com pacientes com deficiência auditiva (MARQUETE; COSTA; TESTON, 2018).

Outro fator diretamente relacionado ao despreparo dos profissionais de enfermagem para responder adequadamente às demandas do atendimento às pessoas com deficiência auditiva é a deficiência do aprendizado acadêmico. A formação desses profissionais tem se orientado por currículos que disponibilizam pouco tempo para o aprendizado integral e pleno domínio da língua de sinais. Essa é uma questão que precisa ser revista, no âmbito do planejamento do aprendizado das instituições, inserindo-se como parte de um processo de mudanças que deve envolver a comunidade acadêmica e a gestão pública da saúde (ROCHA et al., 2017; SILVA et al., 2017;

#### **4. CONCLUSÃO**

O estudo demonstrou que os principais fatores relacionados à dificuldade que os profissionais de enfermagem têm no atendimento às pessoas com deficiência auditiva dizem respeito ao despreparo para realizar uma comunicação qualificada, entendida no sentido de se fazer compreender e também de compreender o que esses pacientes querem manifestar ou informar, base para compreender o sentido e significado do atendimento como resposta integral às necessidades em saúde.

A não integralidade dos serviços aparece assim como uma deficiência que compromete a qualidade do atendimento, e por extensão o próprio trabalho desses profissionais, na medida em que se veem incapazes de responder de forma efetiva às exigências do atendimento segundo as condições do paciente.

Essa dificuldade, essencialmente se deve ao pouco ou nenhum conhecimento e domínio da língua de sinais, que no caso dos pacientes com deficiência auditiva é um instrumento vital para o processo comunicativo no decorrer do atendimento. As razões para a falta de preparo nesse contexto podem ser atribuídas às possibilidades de aprendizagem que inserem em vários domínios: no plano pessoal, os profissionais podem não se interessar em buscar uma formação continuada, indo além daquela que receberam no âmbito acadêmico.

Por outro lado, como demonstra a literatura, isso também é decorrência de políticas públicas que não têm se preocupado em incentivar esse aprendizado essencial aos enfermeiros, mostrando-se

ausente no que se refere ao planejamento de estratégias ou programas de formação que priorizem a atuação qualificada no atendimento aos deficientes auditivos, embora a legislação determine a atenção diferenciada por profissionais devidamente capacitados.

Há ainda, no que se refere ao devido preparo dos profissionais de enfermagem, um evidente afastamento entre o que os futuros enfermeiros aprendem durante o seu aprendizado acadêmico e a realidade na qual passam a atuar. Há também uma formação universitária deficiente, pois os currículos geralmente não se aprofundam no ensino da língua de sinais, resultando em uma abordagem superficial do conteúdo e numa aprendizagem de pouca utilidade na prática profissional.

Os resultados desta pesquisa sugerem que todos esses fatores, além de comprometerem a qualidade do atendimento, atingem também os direitos dos deficientes auditivos à integralidade e humanização dos serviços, o que torna indispensável uma revisão das políticas de saúde, seja no âmbito da capacitação dos profissionais de enfermagem que estão atuando, bem como da sua integração às instituições acadêmicas de formação profissional para melhorar o aprendizado requerido para o trabalho qualificado em enfermagem.

### **Agradecimentos**

O desenvolvimento deste trabalho de conclusão de curso foi possível graças, primeiramente, a Deus que nos capacita. Também contamos com a ajuda de diversas pessoas, dentre as quais agradecemos: aos professores orientadores, que durante esses quase doze meses se dedicaram a nos ensinar e mostrar o caminho certo para a elaboração do projeto. Aos professores do Curso de Enfermagem, que através do conhecimento transmitido, possibilitaram o domínio de conhecimentos essenciais para que pudéssemos realizar nosso projeto de vida como futuras profissionais. Aos nossos familiares, que nos incentivaram a cada momento e não permitiram que desistíssemos, e também aos nossos amigos, pela compreensão por nossa ausência e distanciamento temporário.

### **Divulgação**

Este artigo é inédito e não está sendo considerado para qualquer outra publicação. O(s) autor(es) e revisores não relataram qualquer conflito de interesse durante a sua avaliação.

## REFERÊNCIAS

- CUNHA, R.P.S.; PEREIRA, M. C.; OLIVEIRA, L. M. C. Enfermagem e os cuidados com pacientes surdos no âmbito hospitalar. *Revista de Divulgação Científica Sena Aires*, v. 8, n. 3, p. 367-77, Jul. Set. 2019.
- FERREIRA, Y. C. de S. As dificuldades dos profissionais de Enfermagem da atenção básica em prestar atendimento à pessoa com deficiência (PCD) auditiva e/ou fala. *Revista Científica do Instituto Ideia*, n. 1, ano 8, p. 233-50, 2019.
- FRANÇA, E. G. D.; PONTES, M. A.; COSTA, G. M. C.; FRANÇA, I. S. D. Dificuldades de profissionais na atenção à saúde da pessoa com surdez severa. *Ciencia y Enfermaria*, v. 22, n. 3, p. 107-16, Set. 2016
- LESSA R. T. C.; ANDRADE, E. G. S. Libras e o atendimento ao cliente surdo no âmbito da saúde. *Revista Científica Sena Aires*, v. 5., n. 2, p. 95-104, Jul. Dez. 2016.
- MARQUETE, F. COSTA R. Comunicação com deficientes auditivos na ótica de profissionais de saúde. *Revista Baiana de Enfermagem*, 32:e24055, 2018.
- OLIVEIRA, E. C. P. D.; ANDRADE, E. G. D. S. Comunicação do profissional de enfermagem com o deficiente auditivo. *Rev. Cient. Sena Aires*, v. 5, n. 1, p. 30-8, Jul. Dez. 2016.
- ROCHA, C. A. D. S.; CARVALHO, S. A. D. S.; ROBERTO, A. C. F.; OLIVEIRA, E. M. P.; MELO, I. M.; GUERRA, L. B. Formação de profissionais da saúde e acessibilidade do surdo ao atendimento em saúde: Projeto “Comunica”. *Interfaces, Revista de Extensão da UFMG*, v. 5, n. 1, p. 112-128, Jan. Jun. 2017.
- SILVA J. da; CAMBOIM, F. E.; NUNES, E. M.; LIMA, A. K. B. da S. Acolhimento e atendimento a pessoas com deficiência na Atenção Básica: Análise das dificuldades apontadas pelos profissionais de saúde. *Tenas em Saúde*, v. 17, n. 3, p. 293-309, Out. 2017.
- SOUZA, M. F. N.; ARAÚJO, A. M. B.; SANDES, L. F. F.; FREITAS, D. A.; SOARES, W. D.; VIANNA, R. S. de M.; SOUSA, A. A. D. Principais dificuldades e obstáculos enfrentados pela comunidade surda no acesso à saúde: uma revisão integrativa de literatura. *Rev. CEFAC*, v. 19, n. 3, p. 395-405, Maio-Jun. 2017.